

Pedagogicko-psychologická poradna a Speciálně pedagogické centrum
Královéhradeckého kraje

Spisový znak: 4-4

Skartační znak: A 10

Č.j. PPPHK – 1/40/2018

Směrnice č. 11/2018
VNITŘNÍ ŘÁD

Čl. 1

Obecná ustanovení

Vnitřní řád je vydáván v souladu s ustanovením zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), v platném znění, a upravuje základní práva a povinnosti klientů i zaměstnanců Pedagogicko-psychologické poradny a Speciálně pedagogického centra Královéhradeckého kraje (dále jen „poradna“).

Čl. 1

Provozní doba

1. Všechna pracoviště poradny jsou pro veřejnost otevřena v pracovní dny v době od 7.30 do 15.30 hodin.
2. Poradenské služby jsou klientům poskytovány na základě předchozího objednání, které je možné učinit buď osobně, telefonicky či e-mailem prostřednictvím objednávkového formuláře. Objednávkový formulář a podrobnější informace k objednání lze nalézt na webových stránkách jednotlivých pracovišť přístupných z hlavní stránky organizace www.pppkhk.cz
3. V období školních prázdnin je provoz poradny na všech pracovištích omezen, omezení je vždy s dostatečným předstihem avizováno na webových stránkách.

Čl. 2

Práva a povinnosti klientů

Práva klientů

1. Klient, v případě nezletilého klienta jeho zákonný zástupce (dále je „klient“) má právo na bezplatné poskytnutí komplexních standardních poradenských služeb tak, jak jsou definovány v ustanoveních vyhlášky č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních, v platném znění.
2. Klient má právo být předem srozumitelně informován o jeho právech a povinnostech spojených s poskytováním poradenských služeb, včetně práva žádat kdykoli poskytnutí poradenské služby znovu. Veškeré poradenské služby jsou poskytovány s jeho informovaným souhlasem.
3. Klient má právo na bezodkladné seznámení s výsledky poskytnuté poradenské služby a případnými doporučeními, které z ní vyplývají, a to včetně možných variant řešení.
4. Klient má právo vyjádřit svá přání, potřeby, názory, postoje, připomínky a požadavky týkající se řešení jeho problému.
5. Klient má právo poskytnutí poradenské služby odmítnout, případně požádat o její poskytnutí v jiném školském poradenském zařízení.

Povinnosti klientů

1. Ve všech prostorách poradny je každý návštěvník povinen chovat se slušně a potichu, dodržovat obvyklé společenské konvence a brát ohled na soukromí i práva ostatních návštěvníků.
2. Ve všech prostorách poradny je každý návštěvník poradny povinen udržovat pořádek a čistotu, šetřit zařízení a inventář poradny.
3. Ve všech prostorách poradny platí zákaz kouření, používání alkoholických nápojů a jiných omamných látek, zakázána je manipulace s ohněm a vnášení hořlavých či jiných nebezpečných látek a předmětů.
4. Do prostor poradny je zakázán vstup se zvířaty.
5. Každý návštěvník poradny je povinen dbát o svou bezpečnost i bezpečnost ostatních klientů, za bezpečnost nezletilých klientů po dobu mimo poskytování poradenské služby zodpovídá jejich zákonný zástupce.
6. K čekání klientů a doprovázejících osob v průběhu poskytování poradenské služby slouží čekárny či speciálně k tomuto účelu upravené prostory na chodbách. V případě mladších klientů (předškolní a mladší školní věk) je doprovázející osoba povinna dbát na to, aby se klient choval v čekárně tiše a příp. hračky či jiné pomůcky uložil po odchodu vždy zpět na své místo.
7. V čekárně i v ostatních prostorách poradny přístupných klientům je třeba se chovat s nejvyšší opatrností a neponechávat zde bez dozoru žádné věci.

Čl. 3

Pravidla vzájemných vztahů mezi klienty a pracovníky poradny

1. Klienti jsou povinni přicházet k termínu sjednané poradenské služby včas, nezletilí klienti vždy v doprovodu zákonného zástupce, případně osoby zákonným zástupcem zmocněné.
2. V případě, že se klient nemůže ve stanoveném termínu k poskytnutí poradenské služby dostavit, je nutné svou neúčast neprodleně omluvit (osobně, telefonicky či e-mailem). Pokud klient svou neúčast řádně neomluví, nebude již opakovaně zván.
3. Poradenskou službu nelze poskytnout nemocnému klientovi.
4. Klienti jsou povinni dbát pokynů pracovníků poradny, pokud tyto nejsou v rozporu s jejich právy, respektovat práva ostatních klientů a nevstupovat do pracoven bez vyzvání pracovníka poradny.
5. Klient je povinen informovat odborného pracovníka poradny o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na průběh i výsledky poradenské služby, zejména o zdravotním stavu, výsledcích případně realizovaných odborných vyšetření v jiných zařízeních, a dále též o všech podstatných změnách.
6. Během poskytování poradenské služby je zakázáno používat mobilní telefony a pořizovat jakékoli obrazové a zvukové záznamy.

Čl. 4

Práva a povinnosti pracovníky poradny

Práva pracovníků

Pedagogičtí pracovníci mají při výkonu své pedagogické činnosti právo

- na zajištění podmínek potřebných pro výkon jejich pedagogické činnosti, zejména na ochranu před fyzickým násilím nebo psychickým nátlakem ze strany klientů a dalších osob, které jsou s nimi v přímém kontaktu,
- aby nebylo do jejich přímé pedagogické činnosti zasahováno v rozporu s právními předpisy,

- na využívání metod, forem a prostředků dle vlastního uvážení v souladu se zásadami a cíli vzdělávání při přímé vyučovací, výchovné, speciálně pedagogické a pedagogicko-psychologické činnosti,
- na objektivní hodnocení své pedagogické činnosti.

Povinnosti pracovníků

1. Povinnosti pracovníků poradny jsou stanoveny platnými právními předpisy a vnitřními směrnici organizace.
2. Ve vztahu ke klientům jsou pracovníci poradny povinni zejména
 - dodržovat rovnost přístupu ke klientům, zdržet se jakéhokoli diskriminačního jednání a dodržovat standardní podmínky pro všechny poskytované služby a všechny klienty,
 - ke všem klientům přistupovat s profesionálním respektem, během poskytování poradenské služby se nevěnovat vyřizování záležitostí – ať již osobních či pracovních, které s danou poradenskou službou přímo nesouvisí. V případě, že uvedené podmínky nelze dodržet, je povinností pracovníka se klientovi omluvit, požádat o pochopení a vše vyřídit nejkratším možným způsobem,
 - jednat kultivovaně, slušně a bez osobních pohnutek,
 - pracovat samostatně, používat postupy a metody pouze v rámci dosažené kvalifikace a v případě potřeby informovat klienta o možnosti využití služeb jiného kvalifikovaného odborníka,
 - přerušit poradenskou práci, pokud jejich fyzický či psychický stav může negativně ovlivnit úroveň profesionálního přístupu,
 - nevyužít profesní vztah k osobním, náboženským, politickým či jiným ideovým zájmům.

Čl. 5

Ochrana osobních a zvláštních osobních údajů

1. Pedagogicko-psychologická poradna a Speciálně pedagogické centrum Královéhradeckého kraje je správcem osobních a zvláštních osobních údajů, které zpracovává jednak na základě nutnosti plnění právní povinnosti či smlouvy, jednak na základě plnění úkolů ve veřejném zájmu či v oprávněném zájmu správce, příp. na základě souhlasu uděleného subjektem údajů, a to vždy po dobu odpovídající účelu zpracování.
2. Subjektem osobních údajů jsou zaměstnanci, klienti/zákonní zástupci klientů, pedagogičtí pracovníci škol a školských zařízení a obchodní či jiní smluvní partneři poradny.
3. V souvislosti s ochranou osobních a zvláštních osobních údajů jsou všichni pracovníci poradny povinni:
 - dodržovat stanovené kodexy chování¹,
 - dodržovat ustanovení zákonů, interní předpisy, pokyny vedoucích zaměstnanců a všechna další opatření, která byla přijata z důvodu zajištění ochrany osobních údajů,
 - neumožnit neoprávněným osobám přístup k osobním údajům, tzn. přístup k dokumentům, nahlédnutí na zobrazovací zařízení - monitor, výstup z tiskárny, vyfocení OÚ atd.,
 - nakládat s osobními údaji, k nimž mají z důvodu své pracovní činnosti přístup, takovým způsobem, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu jiných osob k těmto údajům, k jejich zneužití, zničení či ztrátě, neoprávněnému zpracování, poskytnutí jiným osobám nebo použití k jinému účelu než k jakému jsou oprávněni je používat v souvislosti s výkonem své pracovní činnosti, bez ohledu na formu jejich zpracování,

¹ Pokud jsou takové kodexy pro organizaci závazně stanoveny, viz článek 40, Nařízení EU 2016/679.

- neprodleně upozornit ředitele poradny na incidenty nebo případná rizika možného zneužití osobních údajů.
4. Subjekty údajů mají právo:
- kdykoli odvolat souhlas, který pro zpracování osobních údajů daly,
 - podat stížnost u dozorového úřadu,
 - požadovat od správce přístup k osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz anebo omezení zpracování,
 - vznést námitku proti zpracování,
 - na přenositelnost údajů.
5. K uplatnění výše uvedených práv v oblasti osobních údajů je možné se na správce údajů obracet prostřednictvím datové schránky, ID DS: 2e2qmb9, e-mailem na adrese reditelka@pppkhk.cz, nebo poštou na adrese PPP a SPC KHK, Na Okrouhlíku 1371, 500 02 Hradec Králové.

Pověřencem pro ochranu osobních údajů je pan Jaromír Novotný,
tel. +420 608 882 289, e-mail: novotny@mana.cz

Čl. 6

Závěrečné ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti 1. 6. 2018.

V Hradci Králové dne 25. 5. 2018

Mgr. Soňa Holá
ředitelka PPP a SPC KHK